

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**



**ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS EN EL DEPARTAMENTO DE  
CARTERÍA DEL INSTITUTO POSTAL TELEGRÁFICO IPOSTEL MATURÍN  
ESTADO MONAGAS 2005**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Licdo. en Gerencia de Recursos Humanos**

**ASESOR:**

**MSc. MARIALAURA DEL CASTILLO**

**AUTORES:**

**Br. CESAR FIGUEROA**

**Br. LUIS AGUILERA**

**MATURÍN, AGOSTO DE 2005**

ANALISIS Y DESCRIPCION DE CARGO EN EL DEPARTAMENTO DE  
CARTERIA DEL INSTITUTO POSTAL TELEGRAFICO IPOSTEL MATURIN  
ESTADO MONAGAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al titulo de Licdo en  
Gerencia de los Recursos Humanos

Autores

Br. Figueroa Cesar

Br. Aguilera Luis

APROBADO

En nombre de la Universidad de Oriente, por el siguiente jurado

---

MSc, Marialaura Del Castillo

Asesor Académico

---

MSc. Luz Marina Ruiz  
Jurado principal

---

Dr. Franklin Hernández  
Jurado principal

---

Esp. Cruz Migdeley Bastardo  
Jurado principal

Maturín, Agosto de 2005

## DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, por haberme dado la vida, por guiarme en el camino del bien y ayudarme a vencer todos los obstáculos para seguir adelante en el logro de mis metas.

A la memoria de mi madre Bertha, por haberme inculcado el amor por los estudios y que desde el cielo hoy me esta viendo y esta presente espiritualmente en mi corazón.

A mi padre Arcadio por su apoyo, comprensión y confianza para culminar con éxito este logro.

A mis hermanos, Juana, Luisa, Yomaira, Jesús, Isidro por haberme apoyado y estar siempre a mi lado.

A mis sobrinos, que este logro le sirva de estímulo para su superación personal.

CESAR

## DEDICATORIA

A mi Dios todopoderoso por concederme la dicha de la vida y por guiarme e iluminarme por el camino correcto.

A mi madre Carmen Urbano y mi padre Luís Aguilera por ser las personas más importantes en mi vida, y por darme fuerza en los momentos difíciles y por brindarme su apoyo cada vez que los necesito. Este logro es de los tres. Gracias.

A mis hermanos; Aracelys, Connys, Orlando, César, Virginia, quienes me motivaron a lograr esta meta.

A toda mi familia, en especial a mi abuelo Chilo y a mi tío Gustavo a quienes también les dedico este triunfo.

A todos mis compañeros y profesores que nunca me abandonaron en los momentos más difíciles de mi carrera en especial al profesor Luís Aguilera.

A mi compañera Tibisay Ferrer por su apoyo y colaboración en esta etapa de mi vida.

A todos mis amigos con los que compartí buenos y malos momentos en mi carrera universitaria. A todos por confiar y ser parte de mí, a todos ustedes les dedico este triunfo.

LUÍS AGUILERA.

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento al Licdo, José Manuel Guevara por su aceptación, confianza y colaboración para que fuera posible la culminación del presente trabajo.

Así, mismo a todo el personal que labora en el departamento de cartería de IPOSTEL, también y en especial a la Licda, Keila Sulbaran por su apoyo y orientación en el desarrollo de nuestra tesis de grado.

De igual manera nuestro agradecimiento a los profesores de las áreas de grado, profesores: Marialaura Del Castillo, Luz Marina Ruiz, Cruz Migdeley Bastado y Franklin Hernández por su valiosa colaboración en apoyarnos y orientarnos en la realización de nuestro trabajo de grado.

A todos nuestros compañeros de áreas de grado por compartir y vivir esta hermosa experiencia.

A todos mil gracias y que Dios los recompense y los llene de bendiciones.

**LOS AUTORES**

## INDICE

HOJA DE APROBACIÓN .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
INDICE.....	vi
RESUMEN.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>1. EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.....</b>	<b>3</b>
1.1. Planteamiento Del Problema.....	3
1.2. Delimitación Del Problema.....	4
1.3. Justificación.....	4
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
1.5. Definición De Términos.....	6
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>8</b>
<b>2.- MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
2.1. Breve Reseña Del Análisis Y Descripción De Cargo.....	8
2.2. Definición De Análisis De Cargo.....	9
2.3. Estructura Del Analisis De Cargo.....	10
2.4. Objetivos Del Análisis De Cargo.....	12
2.5. Métodos Para Realizar El Análisis De Cargo.....	13
2.5.1 Métodos De Observación Directa.....	13
2.5. 2 Métodos De Cuestionario.....	14
2.5.3 Métodos De La Entrevista.....	15
2.5. 4 Método Mixto.....	16
2.6. Etapas En El Análisis De Cargo.....	17
2.6.1 Etapa De Planeación.....	17
2.6.2 Etapa De La Preparación.....	18
2.6.3 Etapa De La Ejecución.....	19
2.7. Importancia Del Análisis De Cargo.....	20
2.8. Descripción De Cargo.....	20
2.9. Elementos De La Descripción De Cargo.....	21
2.10 Normas Para Las Descriciones De Cargo.....	22
2.11- Identificación De La Empresa.....	23
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>28</b>
<b>3. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>28</b>
3.1. Tipo De Investigación.....	28
3.2. Nivel De Investigación.....	28
3.3. Universo O Población.....	29
3.4. Técnicas De Investigación.....	29

3.4.1. Recopilación Documental .....	29
3.4.2. Observación Directa No Participativa.....	29
3.4.3. Cuestionario .....	30
3.5. Procedimiento .....	30
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>31</b>
<b>4.1 PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>38</b>
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>38</b>
5.1 Conclusiones .....	38
5.2 Recomendaciones.....	39
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>42</b>

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE MONAGAS**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**



**ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE CARGO EN EL DEPARTAMENTO DE  
CARTERIA DEL INSTITUTO POSTAL TELEGRÁFICO IPOSTEL MATURÍN  
ESTADO MONAGAS 2005**

**ASESOR:**

MSc. Marialaura Del Castillo

**AUTORES**

Br. Figueroa Cesar  
Br. Aguilera Luis

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objeto principal realizar un análisis y descripción de cargos para el personal que labora en el departamento de cartería del Instituto Postal Telegráfico (Ipostel), Maturín Estado Monagas. El análisis y descripción de cargo es importante para el departamento de cartería de Ipostel, ya que contarán con un efectivo análisis de cargo y sus respectivas descripciones, todo ello con el fin de que el personal conozca sus funciones, responsabilidades y requerimientos que deben tener para desempeñar el cargo. Para realizar este trabajo de acuerdo con sus características se efectuó una investigación de campo, de nivel descriptivo con una población de 40 empleados, se utilizaron técnicas de investigación como la revisión bibliográfica, la observación directa no participante y un cuestionario para recabar la información de forma precisa y detallada de las distintas actividades que realiza cada empleado. Luego se realizó un análisis previo de los cargos existentes en el departamento y se procedió a realizar las respectivas descripciones. Como recomendaciones es necesario concientizar al personal a utilizar los análisis y descripciones a fin de conocer sus funciones, responsabilidades y requerimientos del cargo a desempeñar.



## INTRODUCCIÓN

El éxito de toda organización depende de la calidad de los recursos humanos que posea, por cuanto éstos representan el instrumento principal para lograr los objetivos que se pretenden alcanzar.

De tal forma que la administración de recursos humanos juegan un papel fundamental dentro de la organización, pues, en la actualidad se han creado nuevas necesidades para las empresas y su recurso humano, por lo tanto, se requiere el uso de mejores instrumentos de trabajo o esquemas, de tal forma que logren satisfacer productivamente estas necesidades.

Precisamente, uno de estos instrumentos es el análisis y descripción de cargo que tiene que ver directamente con la productividad y competitividad de las empresas, pues implica una relación directa con el recurso humano que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización.

Asimismo, el análisis y descripción permiten la eficiencia de la administración de personal, por cuanto son la base para la misma, además dan como resultado la simplificación en otras tareas propias de este sector de la organización.

La presente investigación estuvo centrada en el análisis y descripción de cargo en el departamento de cartería del Instituto Postal Telegráfico (IPOSTEL) de la ciudad de Maturín, el cual será estructurado en cinco capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: el problema comprende su planteamiento, delimitación,

justificación, objetivo general y específicos, y definición de términos.

Capítulo III: marco metodológico, se refleja la metodología aplicada de acuerdo con los objetivos de estudio, el tipo y el nivel de investigación, el universo o población, las técnicas de investigación, los procedimientos y los recursos utilizados.

Capítulo IV: presentación y análisis de los resultados.

Capítulo V: conclusiones y recomendaciones y por último se incluye la bibliografía y los anexos correspondientes.

# **CAPÍTULO I**

## **1. EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

La administración de recursos humanos depende de la cultura existente en la organización, así como de la estructura organizacional adoptada, pues toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal idóneo para conformar grupos de trabajo de manera competitiva, de tal forma que una organización debe estar estructurada por un conjunto de cargos funcionales y jerárquicos a cuyas normas de comportamientos deben sujetarse todos sus miembros.

De manera tal que el proceso de análisis y descripción de cargo le proporciona información necesaria a la organización respecto al punto de trabajo, esta información referida a los cargos, se constituye en el punto de partida dentro del campo de la administración de recursos humanos, pues involucra los procesos tales como reclutamiento, selección, entrenamiento, desarrollo, evaluación del desempeño y establecimientos de objetivos.

Por otra parte, es importante destacar que las organizaciones tanto públicas como privadas están en constante crecimiento, lo cual involucra procesos de cambios tanto a nivel organizacional como estructural, lo que implica hacer revisiones periódicas de los manuales de análisis y descripción de cargos de manera de adaptarlos a la realidad existente y al nivel exigido.

Como toda organización, en el Instituto Postal Telegráfico (IPOSTEL) del Estado Monagas, institución pública dedicada al reparto y recibo de

correspondencia así como lo concerniente a la transmisión y entrega de telegramas, existen fallas donde se presume una falta de conocimientos por parte de los supervisores de los deberes y responsabilidad de los trabajadores que laboran en el departamento de cartería. Esto conlleva a que el trabajador presente dificultades en el desarrollo de su tarea y naturalmente una inadecuada prestación del servicio.

Por lo tanto, en atención al planteamiento anterior se hizo necesario orientar el siguiente estudio a elaborar un análisis y descripción de cargo en el departamento de cartería del Instituto Postal Telegráfico (IPOSTEL), para contribuir a que los trabajadores tengan mayores conocimientos sobre las tareas que deben ejecutar.

## **1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.**

La investigación se realizó en el departamento de cartería del Instituto Postal Telegráfico (Ipostel), ubicado en la avenida Bolívar de Maturín Estado Monagas, en el periodo comprendido de mayo a julio de 2005.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN.**

El análisis y descripción de cargo constituyen herramientas que permiten la eficacia de la administración de recursos humanos, por cuanto son la base para la misma. Tanto el análisis como la descripción de cargo constituyen una fuente de información básica para toda la planeación de recursos humanos, necesario para el reclutamiento, selección, adiestramiento, la carga de trabajo, los incentivos y la administración salarial.

De lo anteriormente dicho, esta investigación se justifica porque:

- Es una herramienta que mejora el proceso de administración de recursos humanos, pues constituye una guía de trabajo efectiva y un elemento de consulta.
- Permite a los empleados conocer cuáles son sus deberes y responsabilidades en el desempeño de sus funciones.
- Determina la importancia que posee cada cargo.
- Proporciona una base equitativa para determinar la estructura del salario.
- Constituye la base para planear métodos de reclutamiento, para la selección del personal adecuado.

#### **1.4. OBJETIVOS.**

##### **1.4.1. Objetivo General.**

Analizar y describir los cargos del departamento de cartería del Instituto Postal Telegráfico Ipostel.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- Identificar los cargos.
- Describir las tareas inherentes a cada cargo.
- Establecer los deberes y responsabilidades para el desempeño de cada cargo.
- Determinar las condiciones de trabajo para cada cargo.

- Determinar los conocimientos y experiencias necesarias para desempeñar los cargos.

### 1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

**Análisis de cargos:** es el procedimiento a través del cual se determinan los deberes y la naturaleza de las posiciones de un cargo y los tipo de persona que deben ser contratados para ocuparlos. Proporciona datos sobre los requerimientos del cargo que más tarde se utilizan para desarrollar la descripción del cargo y las especificaciones. (Dessler 1996. p. 87).

**Cargo:** un conjunto de tareas, obligaciones y requisitos que caracterizan un oficio determinado. (Arias Galicia, 1984. P. 361).

**Cargo:** es una relación escrita que delinea los deberes y las condiciones relacionadas con el cargo. Proporciona datos sobre lo que el aspirante hace, cómo lo hace y porqué lo hace (Chiavenato. 1999. p. 274-275).

**Eficiencia:** capacidad de minimizar el uso de recursos para alcanzar los objetivos de la organización. (Stoner, 1989. P. 10).

**Especificaciones del cargo:** constituye una descripción detallada de los requisitos mentales y físicos necesarios que requiere el ocupante para poder desempeñar adecuadamente el cargo, además de las responsabilidades y de las condiciones de trabajo que constituyen el hábitat del mismo. (Chiavenato, 1999, p. 278).

**Funciones:** un conjunto de tareas o atribuciones que es ejercido de manera sistemática y reiterada por el ocupante del cargo. (Chiavenato, 1999. P. 275).

**Tareas:** son las actividades individualizadas y ejecutadas por el ocupante del cargo. (Chiavenato, 1999. P. 275).

## CAPITULO II

### 2.- MARCO TEÓRICO

#### 2.1. BREVE RESEÑA DEL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Desde el periodo de la antigüedad ya existía la división del trabajo, cuando el hombre asumía sus responsabilidades de acuerdo con las necesidades de su época. De tal forma que el diseño de cargo sea antiguo como el trabajo.

Los cambio profundos, en lo que respecta a las relaciones laborales originadas a partir del siglo XVII, como el desarrollo y perfeccionamiento de la máquina a vapor en Inglaterra, así como la Revolución Industrial fueron el punto de partida para el desarrollo de un nuevo enfoque como el trabajo debería estudiarse en función del recurso humano como factor en el logro de los objetivos de una organización.

Es a comienzos del siglo XX cuando se da el primer intento de definir y establecer racionalmente los cargos y tareas desempeñadas por las personas, se dio con la administración científica, aspecto en que Taylor fue pionero. Según Chiavenato, (1998).

**El primer intento de la teoría de la administración científica estuvo fundada por Taylor y sus seguidores. Tenían la preocupación de crear una ciencia de la administración y comenzó con la experiencia concreta e inmediata del trabajo de los operarios y con un énfasis en las tareas. En el primer periodo de su obra, Taylor se dirigió exclusivamente a la racionalidad del trabajo de los operarios, extendiéndose en el segundo periodo a la definición de los principios de la administración aplicables a todas las situaciones de la empresa. (p. 102).**



Así como Taylor hizo énfasis en la organización debe basarse en la división del trabajo y, por consiguiente, en la especialización del trabajo, Henry Fayol precursor de la administración clásica hacía demasiado énfasis en la organización formal, la organización debe preservar su totalidad, su integridad global y al respecto Chiavenato 1998 expresa **"La teoría clásica se caracterizaba por el énfasis en la estructura que una organización debe tener para lograr la eficiencia"** (p. 102).

La corriente humanística de la administración en la década de los años treinta con la aparición de la Escuela del Comportamiento en Estados Unidos con los estudios de Elton Mayo daba por un nuevo enfoque a las descripciones de cargo, dio especial énfasis al análisis del trabajo y la actuación del trabajador a éste.

Según George y Stephen (1986). **"Los partidarios de esta escuela consideran que el punto importante y focal de la acción administrativa es el comportamiento del ser humano. Qué es lo que se logra, cómo se logra y porqué se logra"**. (p. 46).

A raíz de los aportes generados por los distintos autores de diferentes corrientes, surge el análisis y descripción de cargo tal como es conocido hoy día.

## **2.2. DEFINICIÓN DE ANÁLISIS DE CARGO.**

El análisis de cargo tiene que ver con los aspectos intrínsecos, es decir, con los requisitos que el cargo exige a su ocupante. Pretende estudiar y determinar todos los requisitos, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige para poder desempeñarlo de manera

adecuada. Éste análisis es la base para la evaluación y la clasificación que se harán de los cargos para efectos de comparación, al respecto Chiavenato (1999) define el análisis de cargo como **"el proceso de obtener, analizar y registrar informaciones relacionadas con los cargos. El análisis estudia y determina los requisitos calificativos, las responsabilidades que le atañe y las condiciones exigidas por el cargo para su correcto desempeño"**. (p. 276).

Este proceso de análisis nos permite conocer el alcance total de cargos, como éste puede influir en el logro de los objetivos de la organización. Esta herramienta aplicada adecuadamente nos permite conocer las fallas y realizar los correctivos que sean necesarios.

### **2.3. ESTRUCTURA DEL ANALISIS DE CARGO**

Dentro del análisis de cargo existe una estructura definida que puede ser aplicada a cualquier tipo o nivel de cargo, ésta se refiere a cuatro áreas de requisitos, las cuales se dividen generalmente en varios factores de especificación. Al respecto Chiavenato (1999), plantea que estas áreas. Y factores de especificación son:

#### **a.- Requisitos intelectuales.**

Los requisitos intelectuales tienen que ver con las exigencias del cargo en lo referente a los requisitos intelectuales que el empleado debe poseer para desempeñar el cargo de manera adecuada. Entre los requisitos intelectuales están los siguientes factores de especificaciones:

Instrucción básica.

Experiencia necesaria.

Adaptación al cargo.

Iniciativa necesaria.

Actividades necesarias.

#### **b.- Requisitos físicos.**

Estos requisitos tienen que ver con la cantidad y la continuidad de energía y esfuerzos físico y mental requeridos, y la fatiga provocada, así como la constitución física que necesita el empleado para desempeñar el cargo adecuadamente. Entre los requisitos físicos se encuentran los siguientes factores de especificaciones:

- Esfuerzo físicos necesarios.
- Capacidad visual.
- Destreza o habilidad.
- Constitución física necesaria.

#### **c.- Responsabilidades implícitas.**

Se refiere a la responsabilidad que tiene el ocupante al cargo (además del trabajo normal y de sus funciones) por la supervisión directa o indirecta del trabajo de sus subordinados, por el material, por las herramientas o equipos que utiliza, para el patrimonio de la empresa, el dinero, los títulos valores o documentos, la pérdida o ganancias de la empresa, los contactos internos o externos y la información confidencial.

#### **d.- Condiciones de trabajo.**

Se refiere a las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores, que pueden hacerlo desagradable, molesto o sujeto a riesgo, lo cual exige que el ocupante del cargo se adapte bien para mantener su productividad y rendimiento en sus funciones (p.p 241,242 ).

### **2.4. OBJETIVOS DEL ANÁLISIS DE CARGO.**

El análisis de cargos es fundamental, pues es la base para cualquier programa de recursos humanos, proporciona toda la información necesaria de las actividades de recursos humanos para contribuir al desarrollo de las organizaciones con un alto nivel de eficiencia. Según Chiavenato (1999), entre sus objetivos principales están:

- Ayudar a la elaboración de los anuncios, a la demarcación del mercado de mano de obra, a elegir dónde reclutarse, etc. como base para el reclutamiento de personal.
- Determinar el perfil ideal del ocupante del cargo, de acuerdo con el cual se aplicarán las pruebas adecuadas, como base para la selección de personal.
- Suministrar el material necesario según el contenido de los programas de capacitación, como base de la capacitación del personal.
- Determinar, mediante la evaluación y clasificación de cargos, las fuerzas salariales, según la posición de los cargos en la empresa y el nivel de los salarios en el mercado como base para la administración de salarios.

- Estimular la motivación del personal, para facilitar la evaluación del desempeño y verificar el mérito funcional.
- Servir de guía del supervisor en el trabajo con sus subordinados y guía del empleado para el desempeño de sus funciones.
- Suministrar datos relacionados con higiene y seguridad industrial, en el sentido de minimizar la insolubilidad y peligrosidad comunes a ciertos cargos.( p.252)

## **2.5. MÉTODOS PARA REALIZAR EL ANÁLISIS DE CARGO.**

Para realizar el análisis de cargos deben tenerse en cuenta los siguientes métodos:

### **2.5.1 Métodos de observación directa.**

La observación directa es especialmente útil en los trabajos que consiste principalmente en actitud física observable. Consiste en obtener la información sobre las actividades del cargo, observando directamente las operaciones que ejecuta el trabajador.

#### **Ventajas:**

- Veracidad de los datos obtenidos, debido a que se originan en una sola fuente (analista de cargos) y al hecho de que éste sea ajeno a los intereses de quien ejecuta el trabajo.
- No requiere que el ocupante deje de realizar sus labores.
-

- Método ideal para aplicarlo en cargos simples y repetitivos.
- Correspondencia adecuada entre los datos obtenidos y la fórmula básica del análisis de cargos (qué hace, cómo lo hace y porqué lo hace).

**Desventajas:**

- Costo elevado, pues para que el método sea completo, el analista de cargo requiere invertir bastante tiempo.
- La simple observación, sin el contacto directo o verbal con el ocupante, no permite obtener datos realmente importantes para el análisis.
- No se recomienda que se aplique en cargos que no sean simples y repetitivos.

**2.5. 2 Métodos de cuestionario.**

Es un instrumento que se emplea con la finalidad de obtener información escrita sobre los cargos y sus características.

**Ventajas:**

- Proporciona una visión más amplia de su contenido y de sus características.
- Es más económico para el análisis de cargo.
- Es distribuido a todos los ocupantes de cargos, y devuelto con relativa rapidez tan pronto como lo hayan respondido.

- Ideal para analizar cargos de alto nivel.

**Desventajas:**

- No es recomendable para cargos de bajo nivel.
- Exige que se planee y se elabore con cuidado.
- Tiende a ser superficial o distorsionado.

**2.5.3 Métodos de la entrevista.**

Consiste en entrevistar a las personas que desempeñan el cargo y a sus superiores inmediatos con el objeto de detectar los propósitos principales del cargo, las actividades y las relaciones que posee.

Existen tres tipos de entrevistas, éstas son:

- Entrevistas individuales con cada empleado.
- Entrevistas colectivas con grupos de empleados que desempeñan el mismo trabajo.
- Entrevistas con uno o más superiores que tengan un conocimiento a fondo del cargo que se está analizando.

**Ventajas:**

- Los datos relativos a un cargo se obtienen a partir de quienes lo conocen mejor.

- Hay posibilidad de dialogar y aclarar dudas.
- Es el método de mejor calidad y el que proporciona un mayor rendimiento al análisis.
- Puede aplicarse a cualquier tipo de cargo.

**Desventajas:**

- Si la entrevista es mal dirigida puede conducir a que el personal reaccione negativamente.
- Puede generar confusión entre opiniones y hechos.
- Costo operativo elevado.

**2.5. 4 Método mixto.**

Son combinaciones de dos o más métodos de análisis. Los más utilizados son:

- Cuestionario y entrevista, ambos con el ocupante del cargo.
- Cuestionario con el ocupante y entrevista con el superior, para profundizar y aclarar los datos obtenidos.
- Cuestionario y entrevistas ambos con el supervisor.
- Observación directa con el ocupante del cargo y entrevista con el supervisor.



- Cuestionario y observación directa, ambos con el ocupante del cargo.
- Cuestionario con el supervisor y observación directa con el ocupante del cargo. Chiavenato (1999). p.p245,248.

## **2.6. ETAPAS EN EL ANÁLISIS DE CARGO.**

Comúnmente un programa de análisis de cargo incluye tres etapas, éstas son:

### **2.6.1 Etapa de planeación.**

Es la fase en la que se planea cuidadosamente todo el trabajo que el análisis de cargo expresa y requiere de los siguientes pasos:

- Determinación de los cargos que deben describirse, analizarse e incluirse en el programa de análisis, así como de sus características, naturaleza, tipología, etc.
- Elaboración del organigrama de cargos y ubicación de los cargos en el mismo. Al ubicar un cargo en el organigrama se logra definir los siguientes aspectos: nivel jerárquico, autoridad, responsabilidad y área de actuación.
- Elaboración del cronograma de trabajo. Que especifica por donde se iniciará el programa de análisis, ésta pueda comenzar en las escalas superiores y descender gradualmente hasta las inferiores, o viceversa.
- Elección de los métodos de análisis que van a aplicarse. En general, se eligen varios métodos de análisis porque es difícil que los cargos tengan naturaleza y características semejantes. La elección recaerá en

los métodos que presenten las mayores ventajas.

- Selección de los factores de especificaciones que se utilizarán en el análisis, basada en los criterios: criterios de universalidad y criterios de discriminación.
- Criterios de universalidad: los factores de especificaciones deben de estar de alguna manera, presentes en la totalidad de los cargos que se analizarán o, al menos, en el 75%, por debajo de ese porcentaje, el factor desaparece y deja de ser adecuado para la comparación.
- Criterios de discriminación: los factores de especificaciones deben variar según el cargo, es decir, no puede ser constantes o uniformes.
- Dimensionamiento de los factores de especificaciones. Determinar el campo o actitud de variación de cada factor dentro del conjunto de cargos que se pretende analizar. La actitud de variación corresponde a la distancia comprendida entre el límite inferior y superior de un factor presenta en un conjunto de cargos.
- Graduación de los factores de especificaciones. Consiste en transformarlos de variables continuas en variables discretas o discontinuas.

### **2.6.2 Etapa de la preparación.**

En esta fase se aprestan las personas, los esquemas y los materiales de trabajo.

- Reclutamiento, selección y entrenamiento de los analistas de cargo que conformarán el equipo de trabajo.
- Preparación del material de trabajo (formularios, folletos,

materiales, etc.).

- Disposición del ambiente (informes a la dirección, a la gerencia, a la supervisión y a todo el personal incluido en el análisis de cargos).
- Recolección previa de datos (nombre de los ocupantes de los cargos que se analizarán, elaboración de una relación de los equipos, herramientas, materiales, formularios, etc. utilizados por los ocupantes de los cargos).

### **2.6.3 Etapa de la ejecución.**

En esta fase se recolectan los datos relativos a los cargos que van a analizarse y se redacta el análisis.

- Recolección de datos sobre los cargos mediante el método de análisis elegido con el ocupante del cargo o con el supervisor inmediato.
- Selección de los datos obtenidos.
- Redacción provisional del análisis, hecha por el analista de cargo.
- Redacción definitiva del análisis de cargo.
- Presentación de la redacción definitiva del análisis de cargo para

la aprobación. Chiavenato (1999). p.p 249,252.

## **2.7. IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS DE CARGO.**

El análisis de cargo reviste gran importancia en las organizaciones, pues determina los niveles jerárquicos en la estructura de las organizaciones con el análisis de cargo se deduce, se analiza y desarrolla datos ocupacionales relativos a los cargos, cualidades necesarias para ocupar los cargos y características de los mismos.

Además, sirve de guía para la administración de recursos humanos, permite ayudar al reclutamiento y selección del personal, entrenamiento, la administración de salarios, la evaluación del desempeño, la higiene y seguridad en el trabajo.

## **2.8. DESCRIPCIÓN DE CARGO.**

Según Chiavenato (1999) la descripción del cargo es:

**Un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (que hace el ocupante), los métodos aplicados para la ejecución de la funciones o tareas (como lo hace), los objetivos del cargo (porque lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y responsabilidades que comprende. (p.. 331).**

De manera tal, que la descripción de cargo está orientada hacia el contenido de los cargos, es decir, hacia los aspectos intrínsecos de los cargos.

## 2.9. ELEMENTOS DE LA DESCRIPCIÓN DE CARGO.

No existe un formato normalizado o estándar para redactar las descripciones de cargos, pues las mismas tienden a variar de una organización a otra

Al respecto Dessler (1996) expresa que, una descripción de cargo debe contener lo siguiente:

**Identificación del cargo.** Esta sección contiene varios tipos de información entre ellos: el nombre del cargo, indica la posición que tiene dentro de la estructura jerárquica, la sección del status, el código el cual permite tener una referencia del tipo de empleo, la fecha que se refiere al momento en que se escribió esa descripción y la persona que la hizo, así también quien la aprobó y ubicación del cargo dentro del departamento, jefe inmediato y nivel de salarios.

**Resumen del cargo.** El resumen del cargo debe describir la naturaleza general del cargo, es decir las características más resaltantes del mismo sin entrar en detalles.

**Relaciones.** Muestra las interacciones del empleado con otras personas dentro y fuera de la organización.

**Responsabilidades y Deberes.** Esta sección contiene una explicación detallada de las tareas o atribuciones principales inherentes al cargo.

**Autoridad.** Se utiliza esta sección para definir los límites de la autoridad

del trabajador, incluyendo sus limitaciones en la toma de decisiones, la supervisión directa de otros trabajadores y las limitaciones presupuestarias.

**Criterios de desempeño.** Indica que el empleado cumpla con cada una de las principales responsabilidades y deberes que aparecen en la descripción.

**Condiciones de trabajo y ambiente.** Indica las condiciones especiales de trabajo a que está sujeto el cargo, podría incluir elementos tales como niveles de ruido, condiciones peligrosas o calor(p.p.94.97)

## **2.10 NORMAS PARA LAS DESCRIPCIONES DE CARGO**

El valor que se obtiene de las descripciones de los cargos, está determinado considerablemente por el número de personas que hacen uso de ellos y por el grado de dicho uso. Por lo tanto los responsables de realizar las descripciones deben acatar ciertas normas básicas para su elaboración. Al respecto Dessler (1996), plantea algunas normas para la elaboración de las descripciones.

**Ser claro.** Esto a que las descripciones de cargo deben representar el trabajo de esa posición, de tal manera que las responsabilidades estén claras sin hacer referencia a otras descripciones de otros cargos.

**Indicar el alcance.** Una vez definido la posición, es conveniente indicar el alcance y la naturaleza del trabajo mediante frases como para el departamento o conforme lo requiere el gerente. Incluir todas las relaciones importantes.

**Ser específico.** Es necesario seleccionar palabras más específicas para mostrar el tipo de trabajo, el grado de complejidad, el grado capacidad requerida, la medida en que los problemas están estandarizados, el grado y tipo de responsabilidad.

**Ser breve.** Esto debido a que las declaraciones breves y precisas producen con frecuencia los mejores resultados.

**Revisar.** Para verificar si la descripción cubre los requerimientos básicos necesarios. (p. 97)

## **2.11- IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA**

### **2.11.1 Reseña Histórica de la Empresa.**

El Instituto Postal Telegráfico de Venezuela fue creado el 28 de Enero de 1977, fue encomendado al Dr. Alejandro Nacer por el entonces Ministro de Comunicaciones, Dr. Leopoldo Sucre Figuerella. Una vez incluido este ante proyecto de Ley, se procedió a introducirlo en el Congreso de la República. Sometido a discusión en ambas cámaras, se logra la aprobación de la Ley que crea el Instituto Postal Telegráfico de Venezuela el día 22 de Diciembre de 1978. IPOSTEL es un ente autónomo con personalidad jurídica y patrimonio e independiente del fisco nacional y adscrito al Ministerio de Transporte y comunicaciones.

IPOSTEL forma parte de la red mundial y cuenta en el ámbito nacional con 552 oficinas postales telegráficas en las cuales durante 1992 se manejo un tráfico de 5.868.000 piezas.

Desde hace tiempo, el Instituto Postal Telegráfico de Venezuela viene aplicando principios de cooperatividad, entre los cuales se pueden mencionar unas políticas de apertura dirigida a propiciar inversiones en el sector privado. Por otra parte, durante 1992 se inició la convocatoria en empresas especializadas con el fin de abrir un proceso de licitación para la adquisición de modernos equipos e instalaciones postales de una gran avanzada tecnología. Con ellos se espera convertirse en el ente postal con una gran noción potencial en torno a la empresa.

### **2.11.2 Naturaleza de la Empresa.**

IPOSTEL, es un instituto autónomo con personalidad jurídica, con patrimonio propio distinto e independiente del Fisco Nacional adscrito al Ministerio de Transporte y Comunicaciones, que gozará de la prerrogativa que acuerda el fisco nacional, cuya misión es contribuir al desarrollo socio-económico y cultural del país y a su integración y protección territorial a través de la promoción, instalación, conservación y explotación comercial, de los servicios públicos de comunicación que le atribuye la Ley, requeridos por la comunidad venezolana en las áreas urbanas, inter-urbanas e internacionales, en forma efectiva, segura y rápida y con regularidad, generando los ingresos necesarios para su autofinanciamiento y desarrollo dentro de una racional utilización de los recursos y manteniendo óptimas relaciones y motivaciones con sus trabajadores.

### **2.11.3 Visión de la Empresa.**

IPOSTEL, es la empresa pública modelo, reconocida por su seriedad, confiabilidad y competencia en su actividad, ya que:



- Conoce y atiende las decisiones de sus clientes.
- Tiene una óptima calidad de servicio.
- Crece en el plano económico y con autonomía financiera.
- Logra mantener la motivación de su gente y la ausencia de conflictos laborales.
- Tiene la organización y los procesos adecuados a la tecnología, a los servicios y condiciones del mercado.
- Su nivel de productividad de todos los recursos es óptimo,
- Mantiene una conveniente relación internacional.
- Su relación es acorde con la innovación tecnológica y la necesidad de mercado.

#### **2.11.4 Objetivo de la Empresa.**

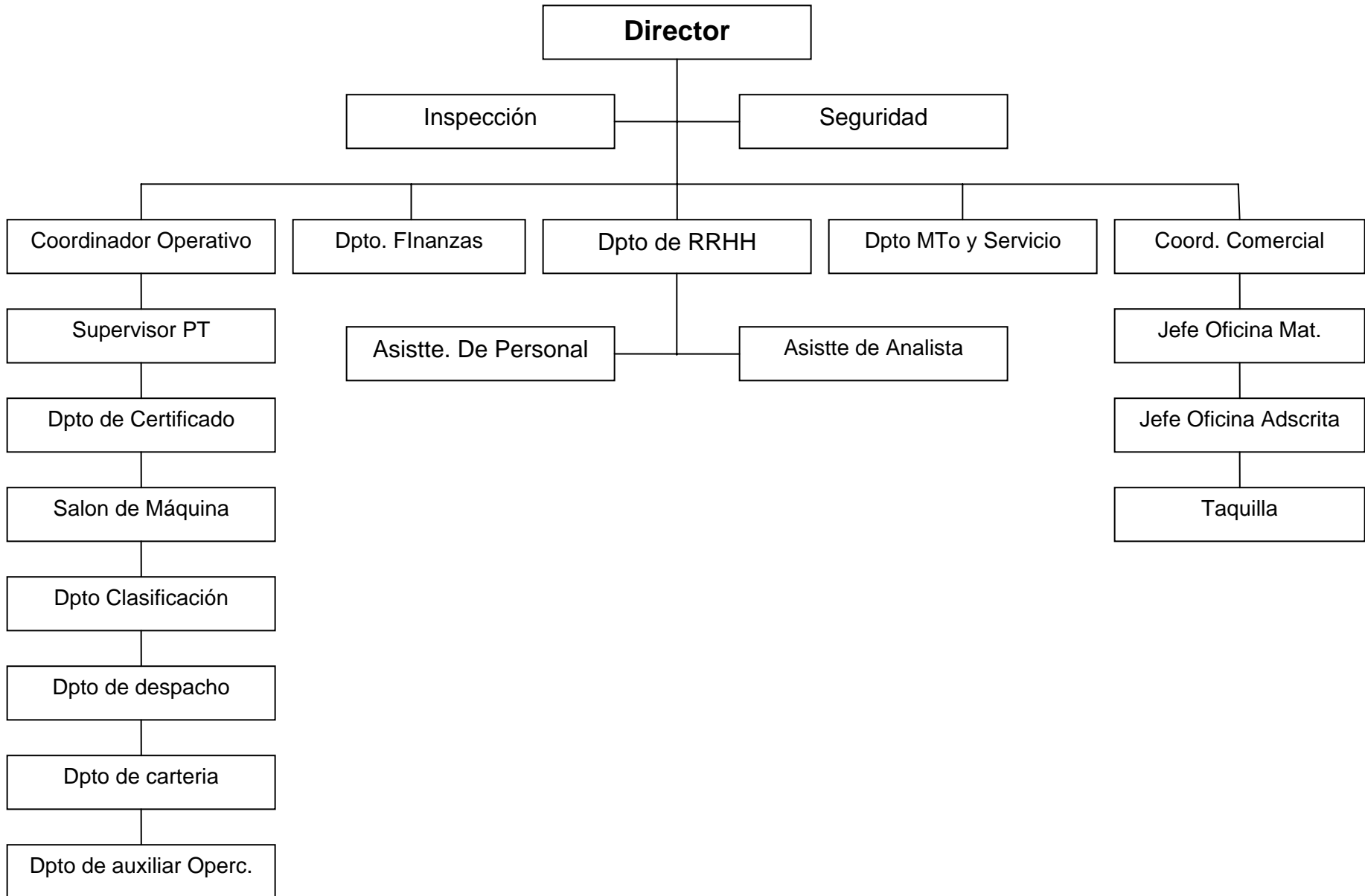
Su objetivo principal es la prestación y administración de servicios de correos y telégrafos nacionales e internacionales por la comunidad en las áreas urbanas, Inter.-urbanas y rurales, de calidad que cumplan los requisitos de regularidad, seguridad y rapidez al menor costo posible y manteniendo buenas relaciones laborales en el seno de la empresa.

### **2.11.5 Políticas de la Empresa.**

- Los criterios fundamentales para la toma de decisiones serán mejoras de la calidad del servicio. En cuanto a la cobertura, regularidad, seguridad, rapidez y la mejora de la productividad.
- IPOSTEL, tendrá autonomía para la obtención, selección y desarrollo del personal que requiere.
- IPOSTEL, solicitará al ejecutivo, para que él directamente, o a través de sus entes gubernamentales, aporte la infraestructura física y el equipamiento necesario.
- IPOSTEL, fijará las tarifas de los servicios que presta acorde con los costos de producción y condiciones de mercado.
- IPOSTEL, desarrolla una gestión comercial para adaptar su oferta de servicio a la estructura de la demanda.
- IPOSTEL, ofrece su extensa red de oficinas para facilitar trámites gubernamentales al público.
- IPOSTEL, mantendrá unas condiciones' laborales satisfactorias para los trabajadores.

La información fue recabada de una guía suministrada por la institución.

### 2.11.6 Estructura Organizativa de Ipostel Monagas



## CAPÍTULO III.

### 3. MARCO METODOLÓGICO.

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

En la ejecución del trabajo se realizó una investigación de campo, debido a que la información se obtuvo directamente de la realidad de la empresa.

Al respecto, Sabino (1992), define el tipo de investigación de campo como: **"aquella que se basa en la información de datos primarios obtenidos directamente de la realidad, permitiéndole al investigador, hacer revisiones y modificaciones en el caso de que surjan respecto a su calidad"**. (p. 94).

#### 3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

Se llevó a cabo una investigación de carácter descriptivo, por cuanto se describirá el fenómeno objeto de estudio; análisis y descripción de cargos, la cual permitió identificar los factores que inciden en la realidad del estudio.

Al respecto Ander-Egg (1982) la definición como la investigación que **"consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares por diferenciadores"**. (P. 61).

### 3.3. UNIVERSO O POBLACIÓN.

La población estuvo conformada por 40 trabajadores, que laboran en el departamento de cartería, los cuales están distribuidos de la siguiente manera: cinco supervisores postales telegráficos (5), seis clasificadores postales (6), veintinueve repartidores postales telegráficos (29).

### 3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Para recabar informaciones válidas y confiables, se aplicaron las siguientes técnicas:

**3.4.1. Recopilación documental:** esta técnica permitió desarrollar basamentos teóricos necesarios para la investigación en estudio, a través del fichaje de libros, revistas y folletos.

Tamayo (1997); expresa que la recopilación documental: **"es un instrumento que nos permite ordenar y clasificar los datos consultados, incluyendo muestras, observaciones y criterios, facilitando así la redacción del escrito"** (p. 123).

**3.4.2. Observación directa no participativa:** los investigadores se trasladaron al lugar donde se estudió el fenómeno u objeto de investigación, para percibir los hechos sin formar parte del mismo. Al respecto, Ander-Egg (1982) señala que **"consiste en la toma de contacto del observador con la comunidad, el hecho o grupo a estudiar, pero permaneciendo ajeno a la situación que se observa"** (p. 203).

**3.4.3. Cuestionario:** es una técnica que permite, mediante el uso del sistema de la escritura obtener la información significativa para el investigador, la cual fue elaborada con preguntas abiertas y cerradas para ser aplicada al personal de cartería de Ipostel.

Al respecto Tamayo(1997); señala:

**El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales, permite además aislar los problemas que nos interesan, principalmente reduce la realidad, cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio. La experiencia del investigador es un gran auxiliar para la construcción del cuestionario, los cuales deben ser adaptados a las necesidades del investigador y a las características de la comunidad.(p124)**

### **3.5. PROCEDIMIENTO**

El procedimiento para la recolección de datos se llevó a cabo mediante visitas a Ipostel, donde se realizó una observación directa no participante al personal del departamento de cartería.

De igual forma se elaboró y aplicó un cuestionario dirigido al personal, para obtener la información que luego será presentada en los formatos de análisis y descripción de cargo.

## **CAPITULO IV**

### **4.1 PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS**


A continuación se presentan las descripciones de cada uno de los cargos que posee el departamento de cartería del instituto postal telegráfico IPOSTEL Maturín Estado Monagas, seguido de un breve análisis realizado. Debido al número de cargos que posee el departamento de carteria tres (3) en total y, donde un cargo poseía más de un ocupante, se procedió a comparar la información suministrada por el cuestionario para así desarrollar un sólo análisis general de los mismos.

A continuación los cargos a analizar son los siguientes:

- Supervisor postal telegráfico
- Clasificador postal telegráfico
- Repartidor postal telegráfico

	<b>DESCRIPCION DE CARGO</b>	
<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
<b>TITULO DEL CARGO:</b> SUPERVISOR POSTAL TELEGRAFICO	<b>Código:</b> 0001	
<b>DEPARTAMENTO:</b> CARTERIA		
<b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b> COORDINADOR OPERATIVO		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO:</b> Supervisar y dirigir todas las actividades de clasificación, distribución y entrega de correspondencia.		
<b>FUNCIONES Y TAREAS:</b> Supervisar las labores de clasificación, distribución y repartición diariamente. Atender reclamos de clientes. Corregir fallas en el servicio. Informar a la coordinación el número de envíos y tipo de correspondencia. Supervisar la entrega de correspondencia a zonas foráneas. Suplir las vacantes del personal a su cargo.		
<b>RESPONSABILIDAD:</b> Supervisión del personal. Supervisión de áreas de trabajo. Confidencialidad de la información		
<b>RELACIONES:</b> Coordinador operativo.		
<b>REQUISITOS DEL CARGO</b>		
<b>NIVEL DE INSTRUCCIÓN:</b> T.S.U, en Administración de personal o carrera afín.		
<b>EXPERIENCIA REQUERIDA PARA EL CARGO:</b> 3 años mínimo como experiencia.		
<b>CONOCIMIENTOS,HABILIDADES Y DESTREZAS REQUERIDAS PARA EL CARGO:</b> Conocimientos de procedimientos generales de oficina. Habilidad para ejercer tareas supervisoras. Destreza en el manejo de equipos de computación. Habilidad para establecer relaciones interpersonales. Habilidad para tratar en forma cortés y amable al público en general.		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
<b>AMBIENTALES:</b> Ambiente agradable Iluminación artificial Ventilación artificial. Poco ruido <b>RIESGOS:</b> Riesgo mínimo		
<b>Elaborado por:</b> <b>Fecha:</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Fecha:</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Fecha:</b>



	<b>DESCRIPCION DE CARGO</b>	
<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
<b>TITULO DEL CARGO:</b> CLASIFICADOR POSTAL TELEGRAFICO		
<b>DEPARTAMENTO:</b> CARTERIA	<b>CODIGO 0002</b>	
<b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b> SUPERVISOR POSTAL TELEGRAFICO		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO:</b> Seleccionar, discriminar, sellar y distribuir la correspondencia por ruta cartero.		
<b>FUNCIONES Y TAREAS:</b> Copiar, transmitir y recibir todos los telegramas por el sistema computarizado S. A.T. Recibir, clasificar y distribuir la correspondencia por zonas. Realizar labores de apoyo en taquilla. Atender reclamos en ausencia del supervisor		
<b>RESPONSABILIDAD:</b> Confidencialidad de la información. Material y equipos de oficina.		
<b>RELACIONES:</b> Supervisor postal telegráfico. Oficinista postal.		
<b>REQUISITOS DEL CARGO</b>		
<b>NIVEL DE INSTRUCCIÓN:</b> T.S.U en Administración o carrera afín.		
<b>EXPERIENCIA REQUERIDA:</b> 3 años de experiencia como mínimo.		
<b>CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS REQUERIDAS PARA EL CARGO.</b> Conocimientos en computación. Conocimientos de las zonas de distribución. Habilidad y trato amable con el público. Rapidez y habilidad para el traslado de materiales pesados.		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
<b>AMBIENTALES:</b> Ambiente agradable. Iluminación y ventilación artificial. Poco ruido.		
<b>RIESGOS:</b> Riesgo es mínimo		
<b>Elaborado por:</b> <b>Fecha:</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Fecha:</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Fecha:</b>

	<b>DESCRIPCION DE CARGO</b>	
<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>		
<b>TITULO DEL CARGO:</b> REPARTIDOR POSTAL TELEGRAFICO	<b>CODIGO0003</b>	
<b>DEPARTAMENTO:</b> CARTERIA		
<b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b> SUPERVISOR POSTAL TELEGRAFICO		
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO:</b> Entregar la correspondencia al destinatario diariamente		
<b>FUNCIONES Y TAREAS:</b> Distribuir la correspondencia de acuerdo a los sectores o áreas señaladas. Entregas especiales a instituciones u organismos públicos. Control de la correspondencia entregada o no entregada.		
<b>RESPONSABILIDAD:</b> Discreción y confiabilidad con la correspondencia Unidad repartidora		
<b>RELACIONES:</b> Supervisor postal telegráfico Clasificador postal telegráfico Oficinista postal clientes		
<b>REQUISITOS DEL CARGO</b>		
<b>NIVEL DE INSTRUCCIÓN:</b> Bachillerato		
<b>EXPERIENCIA REQUERIDA:</b> 1 año como mínimo		
<b>CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS REQUERIDAS PARA EL CARGO</b> Habilidad para tratar en forma cortés y amable con las personas. Destrezas en el manejo de vehículos ( moto ). Conocimientos de las zonas geográficas de la ciudad.		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
<b>AMBIENTALES:</b> Exposición ocasional a elementos desagradables( lluvia, sol, polvo )		
<b>RIESGOS:</b> Exposición a situaciones imprevistas		
<b>Elaborado por:</b> <b>Fecha:</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Fecha:</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Fecha:</b>

**NOMBRE DEL CARGO: SUPERVISOR POSTAL TELEGRAFICO**

Conforme a la información suministrada por los ocupantes y corroborada por el supervisor inmediato el personal tiene los siguientes deberes, supervisar y dirigir todas las actividades de los clasificadores y repartidores en cuanto a la entrega y recepción de la correspondencia, así como atender reclamos de los clientes ante extravíos, corregir fallas en el servicio, reportar a la coordinación postal los envíos y tipos de correspondencia, control de asistencia y desempeño de actividades así mismo es responsable por el personal a su cargo la información confidencial, correspondencia y envíos que entran y salen del instituto, equipos y materiales de oficina.

En referencia a los requisitos o especificaciones del cargo debe tener capacidades para manejar personal, establecer relaciones interpersonales, tener una preparación universitaria a nivel de T.S.U y mínimo tres años de experiencia.

En lo que respecta a las condiciones de trabajo el desempeño del cargo se realiza en un ambiente adecuado, con iluminación y ventilación artificial en cuanto al riesgo es moderado sin ningún tipo de percance a que este expuesto.

**NOMBRE DEL CARGO: CLASIFICADOR POSTAL TELEGRAFICO**

Como resultado de la información suministrada por el personal que desempeña el cargo y corroborado por el supervisor inmediato, tenemos que el ocupante del cargo desempeña una serie de funciones entre las cuales mencionamos: Seleccionar y distribuir por rutas todo lo referente a la correspondencia, copiar y transmitir los telegramas, clasificar correspondencia a zonas foráneas, realizar labores de apoyo a la taquilla y atender reclamos. Es responsable por materiales y equipos de oficina, confidencialidad de la correspondencia.

En relación a los requisitos para desempeñar el cargo, se observó lo siguiente; debe tener conocimientos en el traslado de materiales pesados, manejo de equipos de computación, una experiencia de tres años como mínimo y un nivel educativo universitario T. S. U.

En cuanto a las condiciones de trabajo se labora en un ambiente agradable de espacio abierto con iluminación y ventilación artificial y el personal está expuesto a un riesgo mínimo

**NOMBRE DEL CARGO: REPARTIDOR POSTAL TELEGRAFICO**

Tomando en cuenta la información suministrada por el personal que ocupan el cargo y corroborado por el supervisor inmediato, podemos afirmar que tiene como objetivo principal la entrega de la correspondencia al destinatario diariamente de acuerdo con las Zonas o sectores asignados para tal fin, hacer entregas especiales así como llevar un control de la correspondencia entregada. Es responsable por la información confidencial, correspondencia y unidad repartidora.

En lo que concierne a los requisitos para ocupar el cargo se debe poseer, habilidad para el trato con el público, conocimientos de las zonas geográficas, destrezas en el manejo de vehículos repartidores ( moto ), un año de experiencia y un grado de instrucción igual a bachiller.

En cuanto a las condiciones de trabajo por ser ejercidas sus funciones en su mayoría en la calle está expuesto a situaciones desagradables como lluvia, sol, polvo y riesgos graves como accidentes en la unidad repartidora.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

El éxito de toda organización depende de los recursos humanos que posea y de los factores que inciden en el mismo, los cambios tecnológicos, educativos, sociales, culturales inciden en las formas de desarrollo del trabajo en las empresas y en la necesidad de mejorar el recurso humano, de tal forma que los análisis y descripciones de cargo deben revisarse periódicamente y actualizarse de acuerdo con las exigencias que demande la realidad del cargo a desempeñar.

Una vez culminado el análisis y descripción de cargo del personal que labora en el departamento de cartería de ipostel y en consideración a lo anterior podemos concluir que:

El análisis y descripción de cargo es de relevada importancia y práctica en el departamento de cartería, pues de ello dependerá la eficacia y productividad, en consecuencia, los análisis y descripciones deben contener información generalmente básica por lo que requieren ser amoldados a las exigencias de cada cargo , para que los supervisores conozcan las características de los cargos que deben coordinar y los empleados puedan conocer mejor sus obligaciones y responsabilidades para cumplir eficaz y eficientemente con los objetivos establecidos por IPOSTEL.

## 5.2 RECOMENDACIONES

En tal sentido se recomienda:

- Realizar actualizaciones de los análisis y descripciones de cargo cuando ocurran cambios o cualquier otra variación en el entorno laboral, con el fin de mantener actualizada la información.
- Llevar a cabo la selección del personal de cartería tomando en consideración los requisitos establecidos en las descripciones, lo cual permitirá colocar a la persona idónea en el puesto adecuado y alcanzar así su buen desempeño en el cargo a ocupar.
- Utilizar las descripciones de cargo que servirán de apoyo para llevar a cabo el proceso de inducción, proporcionándole así información correspondiente al perfil que debe poseer el ocupante del cargo.
- Utilizar las descripciones de cargo para corregir fallas del personal y así mejorar los procesos en el área de servicio a prestar.
- Concientizar a el personal de cartería de ipostel a utilizar las descripciones de manera que estos le faciliten el desempeño en el desarrollo de sus actividades y evite confusiones en cuanto sus funciones.

## BIBLIOGRAFIA

AMARO GUZMAN, Raymundo. Administración de personal. México. Editorial limusa (1990).

ANDER EGG, Ezequiel. Introducción a la técnica de la investigación. Buenos Aires. Editorial Humanística 1982.

ARIAS G, Fernando. Administración de recursos humanos. México. Editorial Trillas 1984.

CUMMINGS, Schaw. Recursos humanos, desarrollo y evaluación. México. Editorial Trillas 1991.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México. Editorial Mc Graw-Hill hispanoamericana, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. México. Editorial Mc Graww-Hill Hispanoamérica 1999.

CHRUDEN,H Y SHERMAM. Administración de personal. México. Editorial continental, S.A. 1992.

DESSLER, Gary. Administración de personal. México. Editorial Prentice-Hall hispanoamericana 1996.

GEORGE T Y STEPHEN. Principios de la administración. México. Editorial continental 1986.



GOMEZ, Francisco. Administración de personal en Venezuela. Editorial fragor 1993. SABINO, Carlos. El proceso de investigación. Caracas. Editorial panapo 1992

SIKULA Y MCKENA. Administración de recursos humanos. México . Editorial limusa 1983.

STONER J, Workel. Administración de personal. México. Editorial Prince-Idall inc. 1989.

TAMAYO Y TAMAYO, M. El proceso de la investigación científica .México Editorial limusa. 1997.

VILLEGAS, Jose. Administración de personal. Caracas. Ediciones vega 1988.

## **ANEXOS**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**NÚCLEO MONAGAS**



**CUESTIONARIO**

Este cuestionario tiene como finalidad conocer el objetivo, las funciones, requisitos habilidades, destrezas y condiciones de trabajo que desempeñan.

Del análisis de este cuestionario se obtendrá de una manera muy detallada la descripción de su respectivo cargo, para la correcta contestación de este cuestionario se pide seguir las siguientes instrucciones:

- ✓ Lea cuidadosamente el cuestionario.
  
- ✓ Responda de manera objetiva y con claridad cada pregunta sin tener en cuenta las operaciones de otros, debido a que la información suministrada por usted será fundamental para la descripción de cargos.
  
- ✓ Tenga presente las funciones, deberes y Los requisitos mínimos para el desempeño del cargo.

**Gracias por su colaboración**

1. NOMBRE DEL CARGO

2. NOMBRE DEL DEPARTAMENTO AL CUAL PERTENECE

3. TITULO DEL SUPERVISOR INMEDIATO

4. EXPLIQUE CUAL ES LA LABOR GENERAL DE SU TRABAJO

---

---

---

---

5. SEÑALE EN ORDEN DE IMPORTANCIA LAS TAREAS O LABORES QUE REALIZA

---

---

---

---

---

---

6. QUE NIVEL O GRADO DE INSTRUCCIÓN REQUIERE EL CARGO QUE USTED OCUPA

- ✓ Nivel universitario            ( )
- ✓ Bachillerato                    ( )
- ✓ Sexto grado                      ( )

✓ Otro ( )

7. CUAL ES LA EXPERIENCIA QUE NECESITA PARA DEMPEÑAR EL CARGO

- ✓ Sin experiencia ( )
- ✓ De 1 hasta 3 años ( )
- ✓ Mas de 3 hasta 5 años ( )
- ✓ Mas se 5 años ( )

8. PARA DESEMPEÑAR EL CARGO SE REQUIERE:

A.- Habilidad motora.

(Conjunto de destrezas manuales necesarias para el manejo de herramientas, equipos, vehículos y otros.

Ninguno ( )      Poca ( )      Mucha ( )

Explique.

---

---

---

---

B.-Esfuerzo mental.

(Capacidades especificas exigidas en el desempeño del cargo, tales como relaciones interpersonales, seguimiento, concentración, conocimientos.)

Explique.

---

---

---

---

9. SEÑALE CON UNA X, LAS CONDICIONES AMBIENTALES A LAS QUE ESTA SOMETIDO EN SU PUESTO DE TRABAJO. (ILUMINACION, HUMEDAD, POLVO, RUIDO, TEMPERATURA, OTROS)

- ✓ Ambiente adecuado ( )
- ✓ Exposición ocasional a elementos desagradables ( )
- ✓ Exposición continua a elementos desagradables ( )

Explique.

---

---

---

---

10. SEÑALE CON UNA X COMO SON LOS RIESGOS A LOS QUE ESTA SOMETIDO EN SU PUESTO DE TRABAJO. (CORTADURA, FRACTURA, MUTILACIONES, OTROS).

Ninguno ( )      Moderado ( )      muy graves ( )

Explique.

---

---

---

---

11. RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS

---

---